



Sumário

Apresentação	VII
--------------	-----

Capítulo 1

Proteção constitucional do consumidor	1
1. Defesa do consumidor como direito fundamental	1
2. Defesa do consumidor como princípio da ordem econômica	5
3. Defesa do consumidor como função institucional do Ministério Público	7
4. Defesa do consumidor como função institucional da Defensoria Pública	10
5. Defesa do consumidor/contribuinte	12
6. Defesa do consumidor usuário de serviços públicos	13
7. Defesa do consumidor como fundamento e objetivo do Estado brasileiro	16
8. Defesa do consumidor e Código Civil	17
9. Competência constitucional para legislar sobre defesa do consumidor	19

Capítulo 2

Liberdade de consumir e sociedade de consumo	25
1. Comunicação e cultura	25
1.1. Cultura popular ou cultura da mídia?	27

1.2. Cultura de consumo	30
1.3. Hegemonia da moda	32
2. Sociedade de consumo	34
3. Destruição do esclarecimento	37

Capítulo 3

Relação de consumo	39
1. Relação jurídica de consumo	39
2. Definição de consumidor	40
2.1. Critérios finalista e maximalista	47
2.2. Consumidor por equiparação – <i>bystander</i>	51
3. Definição de fornecedor	55
4. Noção jurídica de produto e de serviço	58
5. Jurisprudência selecionada	59

Capítulo 4

Política Nacional das Relações de Consumo	65
1. Noção preliminar	65
2. Princípios da política nacional	66
2.1. Vulnerabilidade do consumidor	66
2.2. Ações governamentais	68
2.3. Desenvolvimento econômico e tecnológico	68
2.4. Educação do consumidor	69
2.5. Controles de qualidade e segurança	71
2.6. Proteção da propriedade imaterial	72
2.7. Serviços públicos	72
2.8. Modificações do mercado de consumo	73
3. Instrumentos de execução da Política Nacional das Relações de Consumo	73
3.1. Assistência jurídica para o consumidor carente	74
3.2. Promotorias de Justiça de defesa do consumidor	74
3.3. Delegacias especializadas	74
3.4. Juizados especiais e varas especializadas	75
3.5. Associações de defesa do consumidor	75



Capítulo 5

Direitos básicos do consumidor 77

1. Noção de direitos básicos do consumidor	77
1.1. Proteção da vida, saúde e segurança	79
1.2. Educação para o consumo adequado	79
1.3. Qualidade da comunicação entre fornecedor e consumidor	81
1.4. Práticas comerciais	84
1.5. Modificação de cláusulas contratuais desproporcionais	85
1.6. Prevenção e reparação de danos	88
1.7. Acesso ao Poder Judiciário e aos órgãos administrativos de proteção	89
1.8. Facilitação da defesa do consumidor	90
1.9. Adequada prestação de serviços públicos	94
2. Direitos decorrentes de tratados ou convenções internacionais	96
3. Responsabilidade solidária dos ofensores	97

Capítulo 6

Qualidade de produtos e serviços, prevenção e reparação de danos	101
--	-----

1. Qualidade dos produtos e serviços	101
2. Nocividade e periculosidade	104
3. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço	109
3.1. Produto defeituoso	110
3.2. Teoria dos riscos de desenvolvimento	113
3.3. Excludentes de responsabilidade do fabricante, construtor, importador e produtor	115
3.4. Responsabilidade do comerciante	117
3.5. Serviço defeituoso	120
3.6. Responsabilidade dos profissionais liberais	124
3.7. Consumidores e vítimas do evento	128
4. Responsabilidade por vício do produto	130
4.1. Opções do consumidor	133
4.1.1. Saneamento do vício	133
4.1.2. Redução do prazo	135
4.1.3. Produto essencial	136

4.1.4. Impossibilidade de substituição do bem	137
4.1.5. Produtos <i>in natura</i>	139
4.1.6. Produtos impróprios e inadequados	139
4.2. Vícios de quantidade	142
5. Responsabilidade por vício do serviço	142
5.1. Reparação com componentes originais	145
5.2. Responsabilidade dos órgãos públicos	146
6. Ignorância do fornecedor	147
7. Garantia legal	147
8. Cláusula restritiva de indenização	149
9. Decadência e prescrição	150
9.1. Precauções necessárias	151
9.2. Vícios aparentes ou de fácil constatação e ocultos	151
9.3. Produto durável e não durável	152
9.4. Entrega efetiva do produto	152
9.5. Término da execução do serviço	152
9.6. Reclamação do consumidor	152
9.7. Resposta negativa inequívoca	152
9.8. Inquérito civil	152
9.9. Danos causados por fato do produto ou serviço	153
10. Desconsideração da personalidade jurídica	153

Capítulo 7

Práticas comerciais	157
1. Introdução	157
2. Oferta	159
2.1. Distinção entre informação e publicidade	159
2.2. Efeito vinculativo da oferta	159
2.3. Os requisitos da oferta	161
2.4. Componentes e peças de reposição	162
2.5. Oferta ou venda por telefone ou reembolso postal	162
2.6. Responsabilidade solidária	163
2.7. Recusa do cumprimento da oferta	164

3. Publicidade	164
3.1. Comunicação e lealdade do fornecedor	165
3.2. Clandestinidade da mensagem	166
3.2.1. Publicidade clandestina	167
3.2.2. Caracterização da publicidade clandestina	170
3.2.3. Enganosidade contida na clandestinidade	170
3.2.4. Graus de dissimulação	172
3.2.4.1. Publicidade semiclandestina	173
3.2.4.2. Publicidade totalmente clandestina	173
3.2.5. Clandestinidade e manipulação	175
3.2.6. Processo de sedução na televisão	178
3.2.7. Princípio da identificabilidade da publicidade	186
3.3. Publicidade enganosa e abusiva	187
3.3.1. Princípio da veracidade	188
3.3.2. Princípio da não abusividade	193
3.3.3. Prova da veracidade e correção do anúncio	197
4. Práticas abusivas	197
4.1. Venda casada	198
4.2. Recusa de atendimento	199
4.3. Falta de solicitação do consumidor	199
4.4. Ignorância do consumidor	200
4.5. Vantagem excessiva	201
4.6. Necessidade de orçamento	202
4.7. Informação depreciativa	203
4.8. Decumprimento de regras expedidas pelos órgãos oficiais	203
4.9. Recusa de venda ou de prestação de serviços	204
4.10. Elevação injustificada de preço	204
4.11. Índice de reajuste diverso do contratado	205
4.12. Inexistência de prazo para a execução da obrigação	205
5. Regime de controle ou de tabelamento de preços	205
6. Cobrança de dívidas	206
7. Cobrança de quantia indevida	208
8. Bancos de dados e cadastros dos consumidores	212

Capítulo 8

Proteção contratual	217
1. Transformações do direito contratual	217
2. Contrato de consumo	218
2.1. Informação prévia sobre o conteúdo	218
2.2. Interpretação pró-consumidor	219
2.3. Escritos particulares, recibos e pré-contratos	221
2.4. Direito de arrependimento	222
2.5. Garantia contratual	224
3. Cláusulas abusivas	226
3.1. Exclusão de responsabilidade	226
3.2. Reembolso de quantia paga	228
3.3. Transferência de responsabilidade para terceiros	228
3.4. Cláusulas desproporcionais	229
3.5. Inversão do ônus da prova	231
3.6. Cláusula de arbitragem	231
3.7. Imposição de representante	233
3.8. Opção de conclusão do contrato	235
3.9. Variação de preço	236
3.10. Desistência unilateral	236
3.11. Ressarcimento de custos de cobrança	237
3.12. Modificação unilateral do contrato	237
3.13. Lesão ao meio ambiente	238
3.14. Cláusulas contrárias ao sistema de proteção ao consumidor	238
3.15. Renúncia de indenização sobre benfeitorias necessárias	239
4. Elenco complementar de cláusulas abusivas	239
4.1. Aditamento feito pela Portaria nº 4 de 1998	240
4.2. Aditamento feito pela Portaria nº 3 de 1999	241
4.3. Aditamento feito pela Portaria nº 3 de 2001	242
4.4. Aditamento feito pela Portaria nº 5 de 2002	244
5. Vantagem exagerada	244
6. Efeitos da nulidade de cláusula abusiva	244
7. Instauração de ação pelo Ministério Público	245
8. Contratos com outorga de crédito ou concessão de financiamento	245

9. Abusividade na compra e venda	247
10. Contratos de adesão	248

Capítulo 9

Sanções administrativas	253
1. Competência para fiscalização e controle	253
2. Decreto nº 2.181 de 1997	254
3. Principais sanções administrativas	255
3.1. Pena de multa	256
3.2. Penas previstas no art. 58	258
3.3. Penas previstas no art. 59	259
3.4. Imposição de contrapropaganda	260

Capítulo 10

Infrações penais	263
1. Práticas criminosas nas relações de consumo	263
2. Previsão das infrações penais no ordenamento jurídico nacional	266
3. Crimes previstos na Lei nº 8.078/1990	267
3.1. Conduta do art. 63	267
3.2. Conduta do art. 64	269
3.3. Conduta do art. 65	270
3.4. Conduta do art. 66	271
3.5. Conduta do art. 67	272
3.6. Conduta do art. 68	273
3.7. Conduta do art. 69	274
3.8. Conduta do art. 70	274
3.9. Conduta do art. 71	274
3.10. Conduta do art. 72	276
3.11. Conduta do art. 73	276
3.12. Conduta do art. 74	277
4. Extensão dos efeitos penais	277
5. Circunstâncias agravantes	278
6. Assistentes do Ministério Público	278
7. Crimes previstos na Lei nº 8.137/1990	279

7.1. Conduta do inciso I	280
7.2. Conduta do inciso II	281
7.3. Conduta do inciso III	283
7.4. Conduta do inciso IV	283
7.5. Conduta do inciso V	284
7.6. Conduta do inciso VI	285
7.7. Conduta do inciso VII	285
7.8. Conduta do inciso VIII	286
7.9. Conduta do inciso IX	286
7.10. Crimes culposos	288
8. Infrações penais de menor potencial ofensivo	288
9. Jurisprudência selecionada do STF e do STJ	289

Capítulo 11

Defesa do consumidor em juízo	293
1. Direito individuais e coletivos	293
2. Legitimados para a proteção coletiva dos consumidores	298
3. Tutelas possíveis	301
4. Obrigação de fazer e de não fazer	302
5. Custas, emolumentos e honorários	303
6. Ação de regresso	303
7. Ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos	305
7.1. Legitimidade	306
7.2. Participação do Ministério Público	307
7.3. Competência	312
7.4. Aspectos processuais específicos	312
8. Ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços	315
9. Coisa julgada	316
10. Litispendência	319

Capítulo 12

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	321
1. Estruturação do Sistema Nacional	321
2. Função do Departamento Nacional de Defesa do Consumidor	322

3. Efetividade do Sistema Nacional	323
4. Decreto nº 2.181 de 1997	324
4.1. Competência da Secretaria de Direito Econômico	324
4.2. Compromisso de ajustamento	325
4.3. Entidades civis	327
4.4. Processo administrativo	327
4.4.1. Início	327
4.4.2. Reclamação do consumidor	328
4.4.3. Notificação	328
4.4.4. Impugnação	328
4.4.5. Provas	328
4.4.6. Decisão	329
4.4.7. Recurso	329
5. Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC	329

Capítulo 13

Convenção coletiva de consumo

1. Importância	331
2. Formalidades legais	332
2.1. Legitimidade	332
2.2. Objeto	333
2.3. Requisitos de validade	333
2.4. Limites subjetivos	334
3. Exemplo de convenção coletiva de consumo	334

Capítulo 14

Algumas relações de consumo específicas tratamento legal e jurisprudencial

1. Defesa do consumidor e transporte aéreo	337
2. Defesa do torcedor	342
2.1. Noção jurídica de torcedor	343
2.2. Fornecedor (conceito específico)	343
2.3. Transparência na organização	343
2.4. Regulamento da competição	344

2.5. Segurança do torcedor partícipe do evento	345
2.6. Ingressos	346
2.7. Transporte	346
2.8. Alimentação	347
2.9. Arbitragem	347
2.10. Relação do torcedor com a entidade desportiva	348
2.11. Defesa equiparada a dos consumidores	349
3. Contratos bancários	351
Súmulas Vinculantes	355
Súmulas do Supremo Tribunal Federal	357
Súmulas do Superior Tribunal de Justiça	359
Referências bibliográficas	361